



Trafikkavtale Trafikkpakke 1

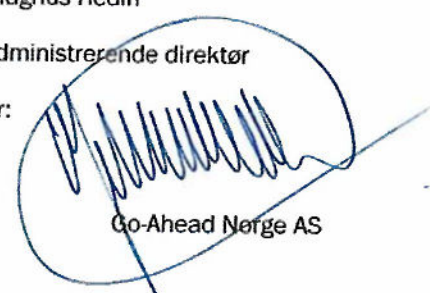
- Fjerntog (FJ-tog) Stavanger – Oslo S
- Regiontog (R-tog) Stavanger – Egersund
- Regiontog (R-tog) Nelaug – Arendal

Vedlegg D-2 Endringsordre

14

ENDRINGSORDRE

Avtalenr.: 18/01504	Endringsordre nr.: EO-026	Antall vedlegg: 1: Vedlegg A-4 Metodikk kundetilfredshetsundersøkelse
Endret metodikk for gjennomføring av kundetilfredshetsundersøkelse. Det vises til Jernbanedirektoratets beslutning medio 2021 om endringer i kundetilfredsundersøkelsene (KTU), herunder metodikk, gjennomføring og rapportering.		
Beskrivelse av endring (inklusive referanse til alle aktuelle vedlegg): Jernbanedirektoratet viser til forutgående dialog det siste året ifm. direktoratets arbeid med å videreutvikle en ny og mindre omfattende KTU, som gjennomføres på tvers av de ulike togoperatørene og hvor direktoratet er ansvarlig for metode, gjennomføring og rapportering. Videre viser vi til Trafikkavtalens (2019-2027) avtalebestemmelser punkt. 12 Endringer, samt Vedlegg A-4 Metodikk Kundetilfredshetsundersøkelser. Frem til juli/august 2021 gjennomførte Leverandøren KTI-undersøkelsen i tråd med Vedlegg A-4. Jernbanedirektoratet besluttet at direktoratet skulle overta gjennomføringen av KTU'en fra samme tidspunkt. Vedlegg A-4 vil bli erstattet med et nytt Vedlegg A - 4 (vedlagt), hvor endret metodikk for KTU-undersøkelsen fremgår. Linjen Nelaug – Arendal vil ikke omfattes av undersøkelsene. Leverandøren skal gi Jernbanedirektoratet, samt tredjepart utpekt av Jernbanedirektoratet, tilgang til å gjennomføre KTU-undersøkelser om bord i togene ved Togprodukt som inngår i Trafikkavtalen, etter metodikk som fremgår av Vedlegg A - 4. Endringen består bl.a. av: - Jernbanedirektoratet overtar ansvaret for undersøkelsen - 4 undersøkelser per år - Undersøkelsen skal også gjennomføres i perioder med planlagte avvik - Nytt spørreskjema - Nytt rapporteringsverktøy - Enkelte linjer er tatt ut av undersøkelsen (Nelaug – Arendal) Jernbanedirektoratet bekoster reisevaneundersøkelser som Jernbanedirektoratet tar initiativ til, og vil fra 2022 dekke kostnadene til én driverundersøkelse per år per selskap. Endret bonusmodell med nye mål for kundetilfredshet er ikke en del av denne endringsordre.		
Kostnader av endring. Vederlaget reduseres m [REDACTED] år. Dette er basert på Leverandørens oversendte pristilbud fra Epinion. Endringsordren gjøres gjeldende fra 1.7.2022.		

Betalingsform for endring Vederlaget for desember 2022 korrigeres for ovennevnte endring for halve 2022, m [REDACTED] Vederlaget på årsbasis fra og med 2023 endres [REDACTED] kroner per år.	
Endring av tidsplan/milepæler (dersom endringen ikke har konsekvenser for tidsplan, skriv "ingen"): Ingen	
Oppstarttidspunkt for endring: Endringen er iverksatt. Endringsordren gjelder fra 1.7.2022.	Ferdigstillelse av endring: N.A
Leverandøren instrueres herved om omgående å igangsette Endring av Arbeidet som beskrevet ovenfor. I den utstrekning denne Endringsordre ikke bestemmer annet, gjelder bestemmelsene i Trafikkavtalen og tidligere Endringsordre.	
Ordre utstedt dato: xx.xx.2022 Navn: Erik Lund Tittel: Direktør Avtaler og kjøp (fung.) Signatur:  Jernbanedirektoratet	Ordre akseptert dato: 09.12.2022 Navn: Magnus Hedin Tittel: Administrerende direktør Signatur:  Go-Ahead Norge AS